

Privacybeleid Cleantec Reiniging Limburg

Versie: 2.2 - 14 oktober 2026

Wij leggen hieronder uit welke persoonsgegevens wij gebruiken wanneer u onze website bezoekt, een prijsindicatie bekijkt, contact opneemt of klant wordt. U kunt ons ook altijd rechtstreeks vragen wat dit in uw situatie betekent.

1. Wie is verantwoordelijk?

Cleantec Reiniging Limburg, eigenaar Wojciech Nowak, Overstraat 42B, 6151 CN Munstergeleen, KvK 93740921, is verantwoordelijk voor de verwerking die hier wordt beschreven. Voor privacyvragen of een verzoek over uw gegevens: info@cleantec limburg.nl of **06 17 25 19 59**.

2. Welke gegevens krijgen wij en waarom?

U vraagt via het contactformulier een offerte of inspectie aan

Gegevens: Naam, telefoonnummer en/of e-mailadres, gekozen dienst, eventueel oppervlakte, adres, toelichting en maximaal twee meegestuurd foto's; daarnaast IP-adres en browsergegevens voor veilige ontvangst

Doel en grondslag: Uw vraag behandelen, contact opnemen, de ondergrond beoordelen en een offerte voorbereiden: stappen op uw verzoek vóór een overeenkomst; beveiliging en misbruikpreventie: ons gerechtvaardigd belang.

U gebruikt de prijscalculator

Gegevens: De door u ingevoerde oppervlakken en diensten; als u een aanvraag verstuurt ook naam, telefoonnummer, e-mailadres, eventueel postcode/huisnummer, gekozen opties en prijsindicatie. Bij verzending worden ook IP-adres en browsergegevens verwerkt, waaronder schermgrootte, taal, browseridentificatie, pagina-URL en verwijzende pagina.

Doel en grondslag: Een vrijblijvende prijsindicatie geven en, als u daarom vraagt, uw aanvraag opvolgen. De indicatie is geen definitieve offerte of uitsluitend geautomatiseerde beslissing met juridische gevolgen.

U belt, e-mailt of gebruikt WhatsApp

Gegevens: Uw contactgegevens en de inhoud van uw bericht; bij telefonie kunnen voicemail, technische gespreksgegevens en eventueel een opname of transcript ontstaan

Doel en grondslag: Uw vraag beantwoorden, een afspraak maken en de communicatie over een opdracht kunnen volgen: precontractuele stappen, uitvoering van de overeenkomst of ons gerechtvaardigd belang bij zakelijke communicatie.

U kiest voor de livechat

Gegevens: De informatie die u in de chat invult of schrijft en technische gegevens die nodig zijn voor de chatsessie

Doel en grondslag: Een gesprek voeren via Tawk.to. De AI-assistent Apollo kan antwoorden; Tawk.to verwerkt daarvoor de chatinhoud. De chat wordt pas geladen na uw afzonderlijke keuze voor **Livechat**. U kunt ons ook zonder chat bereiken.

U wordt klant

Gegevens: Contactgegevens, adres van de werkzaamheden, afspraken, offerte, opdrachtgegevens, noodzakelijke correspondentie, factuur- en betaalgegevens en eventueel relevante werkfoto's

Doel en grondslag: De werkzaamheden plannen en uitvoeren, de overeenkomst nakomen, factureren en voldoen aan fiscale verplichtingen. Bij een concreet geschil kunnen noodzakelijke bewijsgegevens worden bewaard om een rechtsvordering te onderbouwen of te verdedigen.

U kiest optioneel voor marketing

Gegevens: Uw e-mailadres, de inhoud/versie en datum van uw keuze en een eventuele intrekking

Doel en grondslag: Alleen met uw afzonderlijke toestemming aanbiedingen of herinneringen per e-mail sturen. Een offerteaanvraag is **geen** automatische marketingtoestemming. U kunt uw toestemming op ieder moment intrekken via de afmeldmogelijkheid of ons contactadres.

U bezoekt de website

Gegevens: IP-adres, browser-/apparaatgegevens, noodzakelijke cookies en - afhankelijk van uw keuze - statistiek-, advertentie- of livechatgegevens

Doel en grondslag: De website laten werken en beveiligen: ons belang bij een veilige en bruikbare website. Voor niet-noodzakelijke statistiek, advertenties en het laden van de externe livechat vragen wij vooraf een afzonderlijke keuze.

Bij het contactformulier zijn naam en ten minste één contactmogelijkheid nodig om uw aanvraag te kunnen behandelen. In de huidige calculator zijn voor het versturen van een aanvraag naam, telefoonnummer én e-mailadres verplicht; zonder die drie gegevens kunt u wel rekenen, maar de aanvraag niet via de calculator versturen. Extra adresgegevens, toelichting en foto's zijn optioneel. Als u deze gegevens niet verstrekt, kunnen wij mogelijk niet reageren of geen nauwkeurige offerte voorbereiden. Stuur liever geen bijzondere persoonsgegevens mee als die niet nodig zijn voor uw vraag. Foto's die u voor een offerte uploadt, worden verkleind en zonder EXIF-locatiegegevens opgeslagen; zij worden niet automatisch op onze website gepubliceerd.

3. Cookies, statistiek, advertenties en chat

Noodzakelijke technologie ondersteunt de werking en beveiliging van de website en bewaart uw cookiekeuze. In het cookievenster kunt u daarnaast **afzonderlijk** kiezen voor:

- **Website-statistieken:** Google Analytics 4, om te begrijpen hoe de website wordt gebruikt;
- **Marketing (Google Ads):** advertentie- en conversiemeting;
- **Livechat:** Tawk.to en de mogelijke beantwoording door AI-assistent Apollo.

U kunt deze keuzes weigeren, later wijzigen of intrekken via **Cookie voorkeuren** op de website. Intrekking stopt toekomstige optionele verwerking voor die keuze; zij maakt eerdere rechtmatige verwerking niet met terugwerkende kracht ongedaan. Google-tags kunnen ook technische toestemmingssignalen versturen. Voor vragen over een specifieke cookie of dienst kunt u ons contacteren.

4. Met wie kunnen wij gegevens delen?

Voor het behandelen van aanvragen en het uitvoeren van opdrachten gebruiken wij onze eigen administratie en dienstverleners voor hosting, e-mail, offerte- en factuuradministratie, afsprakenplanning en klantcommunicatie via telefonie en sms. Afhankelijk van het contactkanaal of de opdracht kunnen deze partijen contactgegevens, adresgegevens, opdrachtinformatie en eventueel meegestuurd foto's verwerken. Niet iedere dienstverlener ontvangt gegevens van iedere klant. Voor facturatie gebruiken wij Moneybird; voor telefonie en sms Twilio. Voor afsprakenplanning gebruiken wij Google-diensten. De optionele livechat van Tawk.to, met mogelijke antwoorden van AI-assistent Apollo, en de diensten van Google Analytics 4 en Google Ads zijn beschreven in paragraaf 3.

De huidige calculator laadt bij het openen nog lettertypen via Google Fonts. Daardoor kan uw browser al vóór het verzenden van een aanvraag technische gegevens, waaronder uw IP-adres, aan Google doorgeven. Dit staat los van uw keuze voor optionele statistiek of marketing.

Bij bepaalde diensten, waaronder Twilio, Tawk.to en Google, kan verwerking buiten de Europese Economische Ruimte plaatsvinden. Voor informatie over de betrokken ontvanger en de toepasselijke doorgiftewaarborgen kunt u ons contacteren via het adres in paragraaf 1.

Wij kunnen gegevens ook delen als dat wettelijk verplicht is of nodig is voor een concrete opdracht of rechtsovername.

5. Hoe lang bewaren wij gegevens?

Wij maken onderscheid naar het doel van de gegevens. Een losse aanvraag is niet hetzelfde als een factuur of een dossier over uitgevoerd werk.

Aanvragen die niet tot een opdracht leiden, inclusief optionele foto's

Bewaring: Zolang nodig om de vraag te beantwoorden en een eventuele concrete vervolg- of geschilwestie af te handelen; daarna niet langer dan daarvoor nodig.

Opdrachten, afspraken en noodzakelijke communicatie

Bewaring: Zolang nodig voor uitvoering, nazorg en een concreet geschil of een aantoonbare rechtsovername; overbodige foto's en ruwe berichten hoeven niet automatisch even lang te blijven als het minimale opdrachtendossier.

Facturen en werkelijk noodzakelijke fiscale administratie

Bewaring: Volgens de toepasselijke wettelijke bewaarplicht. Voor gewone facturen is het uitgangspunt zeven jaar; of een bijzondere termijn voor een concreet document geldt, wordt afzonderlijk beoordeeld. Deze fiscale plicht geldt niet automatisch voor alle CRM-velden, chats of foto's.

Chat, voicemail/opnamen en technische loggegevens

Bewaring: Volgens het doel van het contact of de beveiliging en eventuele concrete verplichtingen of geschillen; de precieze termijnen en kopieën bij leveranciers worden nog per systeem vastgesteld.

Marketingtoestemming en afmeldingen

Bewaring: Zolang nodig om uw keuze te respecteren, een intrekking uit te voeren en de rechtmatigheid van eerdere verzending aan te tonen.

Back-ups

Bewaring: Voor herstel en continuïteit; de precieze rotatie is nog niet vastgesteld. Bij een verwijderverzoek beoordelen wij ook wat bij het terugzetten van een back-up nodig is.

Belangrijk: automatische verwijdering van zakelijke dossiers en foto's is op dit moment niet actief. Gegevens kunnen ook in kopieën voor herstel voorkomen. Daarom beloven wij niet dat gegevens na een vast aantal maanden overal automatisch zijn gewist. Wij beoordelen per gegevenssoort hoe lang bewaring nodig is en behandelen verzoeken tot verwijdering afzonderlijk, rekening houdend met wettelijke plichten en concrete geschillen. Wij werken aan een uitvoerbaar, doelgebonden bewaarschema. Totdat dit voor alle relevante kopieën is gecontroleerd, noemen wij geen onbewezen volledige verwijdertermijnen.

6. Uw rechten en vragen

U kunt ons vragen om inzage, verbetering, verwijdering, beperking of overdracht van uw persoonsgegevens, of bezwaar maken tegen een verwerking. Tegen gebruik van uw gegevens voor directe marketing kunt u altijd bezwaar maken; dan stoppen wij dat gebruik. Als een verwerking op toestemming berust, kunt u die toestemming op ieder moment intrekken. Een wettelijke bewaarplicht of een concrete rechtsvordering kan betekenen dat wij een verwijderverzoek niet volledig of niet meteen kunnen uitvoeren; wij leggen dat uit.

Mail uw verzoek naar info@cleanteclimburg.nl. Wij reageren zonder onnodige vertraging en in beginsel binnen **één maand**; bij een complex verzoek kan de wettelijke termijn onder voorwaarden worden verlengd. Bij redelijke twijfel over uw identiteit kunnen wij alleen de informatie vragen die nodig is om die te controleren. U kunt ook een klacht indienen bij de **Autoriteit Persoonsgegevens** via autoriteitpersoonsgegevens.nl.

7. Beveiliging, wijzigingen en de geldende versie

Wij gebruiken een versleutelde verbinding (HTTPS) voor de website en nemen passende maatregelen om toegang tot persoonsgegevens te beperken. Als onze diensten of gegevensverwerking veranderen, passen wij dit beleid aan. De versie en ingangsdatum bovenaan deze pagina geven aan welke tekst op dat moment geldt. Voor vragen over een eerdere versie kunt u contact opnemen.